

**PENGUKURAN DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
BERDASARKAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA
PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP VIII GUBENG
SURABAYA**



**Oleh:
LUDVY NUR ROSIE
NPM: 14.1.01.09046**

**Program Studi : Akuntansi
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2018**

**PENGUKURAN DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
BERDASARKAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA
PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP VIII GUBENG
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan**



**Oleh :
LUDVY NUR ROSIE
NPM : 14.1.01.09046**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**PENGUKURAN DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
BERDASARKAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA
PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP VIII GUBENG
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

LUDVY NUR ROSIE
NPM: 14.1.01.09046

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 07 April 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Titik Mildawati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Anggota : 1. Farida Idayati, S.E., M.S.A.

2. Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.M., M.H., C.P.A., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

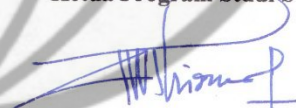
Oleh:

Dosen Pembimbing



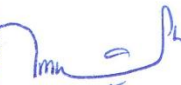
Farida Idayati, S.E., M.S.A.

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **LUDVY NUR ROSIE**

N.P.M : **14.1.01.09046**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGUKURAN DAN PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
BERDASARKAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA
PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP VIII GUBENG
SURABAYA**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 7 April 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat suatu pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan saya menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 7 April 2018
Yang membuat pernyataan



LUDVY NUR ROSIE

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ludvy Nur Rosie
NPM : 14.1.01.09046
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2/2
Alamat Rumah : Jalan Pangrango No. 11A Pare Kediri
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Mad Rochim
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Pangrango No. 11A Pare Kediri
Alamat Kantor/Telepon : Jalan Pangrango No. 11A Pare Kediri
Pekerjaan Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN PARE I KEDIRI tahun 2007
2. Tamat SLTP di MTSN REJOSO JOMBANG tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMK TELKOM JOMBANG tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
2014	PT. APIE INDO KARUNIA	-	Staff Purchasing
2015-2016	PT. SANJAYATAMA LESTARI UNILEVER	-	SPG
2017	PT. GEOGIVEN NESTLE	-	SMD

Dibuat dengan sebenarnya

LUDVY NUR ROSIE

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pengukuran dan Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VIII Gubeng Surabaya” untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak bisa selesai tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., Msi., Ak., CA Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesi (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Farida Idayati, S.E., M.S.A Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga dengan sabar dan telaten untuk memberikan pengarahan, motivasi dan saran-saran sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dosen-dosen saya yang telah mengajarkan saya ilmu yang begitu banyak selama saya kuliah di STIESIA.
5. Keluarga saya Tercinta Bapak Rochim dan Ibu Siti serta kakak saya Evi yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada saya selama mengerjakan skripsi ini.
6. Teman-teman Akuntansi 2014 kelas SAX-2 yang sudah 3,5 tahun bersama berkuliah.

7. Teman-teman UKKI STIESIA yang selalu solid dan telah memberi semangat yang tak bisa saya balas satu persatu.
8. Sahabat dunia akhiratku tersayang Uni, Maula, Vivi, Widad, Mala, Eva, Minanti, Indah, Riska, Sopi, Evi, Tari, Nofita, Hura, Kadek, Denis, karins yang telah memberikan support mulai dari awal penulisan skripsi sampai selesai penulisan.
9. Calon Suamiku Muhammad Bagus Rahmatulloh yang juga selalu memberikan semangat untuk saya agar tidak mudah menyerah dan putus asa mulai awal penulisan skripsi sampai selesai penulisan.
10. Seluruh pihak Divisi PT Kereta Api Indonesia Daop 8 Gubeng Surabaya yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk kelancaran penulisan skripsi saya.
11. Dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan yang berarti. Saya ucapkan banyak terimah kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 10 Januari 2018

Penulis

Ludvy Nur Rosie

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian.....	4
1.4.Manfaat Penelitian.....	5
1.5.Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Visi, Misi dan Strategi	10
2.1.3 Pengertian Kinerja	12
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.5 Alasan Organisasi Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	34
2.2. Penelitian Terdahulu	36
2.3 Rerangka Pemikiran	40
2.4 Proporsisi Penelitian	41

BAB 3: METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian.....	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3 Satuan Kajian	46
3.4 Teknik Analisis Data.....	49
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Sejarah PT Kereta Api Indonesia.....	50
4.1.2 Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	55
4.1.3 Sasaran Strategi Perusahaan	57
4.1.4 Budaya Perusahaan	57
4.1.5 Maksud, Tujuan dan Kegiatan Usaha Perusahaan	59
4.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan	61
4.1.7 Deskripsi Pekerjaan Setiap Divisi	62
4.1.8 Wilayah Usaha PT Kereta Api Indonesia	78
4.1.9 Laporan Keuangan	81
4.2. Analisis dan Pembahasan.....	83
4.2.1 Pengukuran Kinerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	83
4.2.2 Perubahan dalam Kinerja setelah menggunakan metode <i>Balanced Scorecard</i>	94
4.2.3 Manfaat yang diperoleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) setelah mengimplementasikan metode <i>Balanced Scorecard</i>	103
BAB 5 PENUTUP.....	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.1 Keterbatasan	109
5.2 Saran	109
JADWAL PENELITIAN	111
DAFTAR PUSTAKA	112
DAFTAR LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Jenis Stasiun Kecil	79
2 Jenis Stasiun Besar	80
3 Laporan Posisi Keuangan.....	81
4 Laporan Laba Rugi.....	82
5 Perhitungan <i>Return On Asset (ROA)</i>	83
6 Perhitungan <i>Return On Equity (ROE)</i>	84
7 Perhitungan <i>Net Profit Margin (NPM)</i>	85
8 Jumlah Penumpang Kereta Api Berdasarkan Kelas.....	87
9 Perhitungan Retensi Karyawan	92
10 Perhitungan Pembentukan Kemampuan dan Kopetensi Pegawai	93
11 Hasil Kuesioner Pelanggan	96
12 Total Perhitungan Kuesioner Pelanggan.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran	40
2 Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya	61
3 Grafik Pendapatan per Tahun PT Kereta Api Indonesia	95
4 Grafik Karyawan Training PT Kereta Api Indonesia	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1	Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya.....	115
2	Data Penumpang PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya.....	116
3	Data Karyawan Keluar PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya	117
4	Data Karyawan Training PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya	118
5	Daftar Pertanyaan Kuesioner Pelanggan.....	119
6	Hasil Kuesioner Pelanggan	120
7	Daftar Pertanyaan Wawancara	121
8	Dokumentasi Foto Penelitian.....	122
9	Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing	124
10	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	125
11	Surat Ijin Riset Kepada PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya.....	126
12	Surat Riset PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya	127
13	Keterangan Selesai Riset PT Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya	128
14	Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	129